Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Québec

104-01715/

Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion **2002-2003**

Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion **2002-2003**

Québec

Cette publication a été rédigée et produite par le ministère du Travail.

Dans ce texte, la forme masculine des genres grammaticaux désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal — 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-41524-8
ISSN : 1709-3678

© Gouvernement du Québec

Avant-propos

Le rapport annuel du ministère du Travail respecte les nouvelles dispositions de la *Loi sur l'administration publique* en matière de reddition de comptes (L.Q., 2000, c. 8) et il fait ressortir les principales réalisations du Ministère au regard des orientations du plan stratégique 2001-2003.

Il contient, en annexe, la liste des organismes relevant du ministre du Travail, la liste du personnel de direction, la liste des bureaux et celle des sièges sociaux.

Pour toute demande d'information relative au Ministère, s'adresser à l'Aide à la clientèle :

Aide à la clientèle

Direction de la coordination et des communications
Ministère du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 5e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Téléphone : (418) 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec, sans frais)
Télécopieur : (418) 644-6969
Courriel : service_clientele@travail.gouv.qc.ca

Le message du ministre

La mission du Ministère se situe à la croisée des fonctions économiques et sociales du gouvernement du Québec. Cette mission est d'assurer aux personnes des conditions de travail équitables et de promouvoir des rapports qui favorisent le respect et l'harmonie ainsi que la performance des organisations.

Le travail est l'activité humaine à la base de notre économie. Il en est la force motrice. Que ce soit à titre de salariés ou d'entrepreneurs, ce sont nos concitoyens qui, par leur effort, leur talent et leur créativité, assurent la croissance économique du Québec.

Le présent rapport annuel de gestion rend compte de l'engagement et des efforts du ministère du Travail à l'égard de la qualité des services rendus aux citoyens et de l'amélioration de la gestion publique. Il présente ainsi les résultats obtenus en vertu du plan stratégique ministériel, en plus de comprendre de nombreux renseignements d'intérêt public.

L'atteinte des résultats a été possible grâce à la collaboration d'un personnel compétent et engagé face à la mission ministérielle.

Michel Després
Ministre du Travail

Attestation de la fiabilité des données et des contrôles afférents

Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère du Travail reflète fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Ministère. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats atteints selon le Plan stratégique 2001-2003 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.

En vertu de mes responsabilités, je déclare que les informations et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

Roger Lecourt
Sous-ministre du Travail

Table des matières

1 Le ministère du Travail et son environnement ... 13

1.1 L'organisation ... 13

La mission et les mandats ... 13

Le portefeuille ... 13

La clientèle ... 14

Les produits et les services ... 14

L'organisation administrative ... 15

1.2 Le contexte ... 17

1.3 Les faits saillants ... 21

2 Le plan stratégique et la déclaration de services ... 25

3 Les résultats au regard du Plan stratégique 2001-2003 ... 27

Orientation 1 ... 27

Orientation 2 ... 32

Orientation 3 ... 43

4 L'utilisation des ressources ... 49

4.1 Les ressources humaines ... 49

4.2 Les ressources informationnelles ... 50

4.3 Les ressources financières ... 50

5 Application de politiques gouvernementales ... 53

5.1 La qualité de la langue française au sein de l'organisation ... 53

5.2 L'accès à l'égalité dans l'embauche ... 53

5.3 La protection des renseignements personnels ... 53

Annexes

Annexe 1 Liste des bureaux du ministère du Travail 55

Liste des sièges sociaux des organismes relevant du ministre du Travail 55

Annexe 2 Organigramme 57

Le ministère du Travail et son environnement

1.1 L'organisation

La mission et les mandats

La mission du ministère du Travail est de promouvoir des rapports de travail justes et équilibrés qui favorisent l'adaptation et le dynamisme des organisations et des milieux du travail, et d'assurer la protection et le respect de la personne au travail. En réalisant cette mission, le ministère du Travail contribue à l'objectif gouvernemental de soutenir et de promouvoir un développement durable fondé sur la réciprocité entre ses dimensions économiques et sociales.

Cette mission se traduit par des mandats plus formels qui servent d'assises aux orientations et aux objectifs du plan stratégique ministériel. Ces mandats sont les suivants :

- adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie ;
- favoriser l'établissement ou le maintien de relations harmonieuses entre employeurs et salariés ou les associations qui les représentent ;
- promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie.

Le portefeuille

Outre le Ministère, le portefeuille du Travail est composé de six organismes non budgétaires :

- la Commission des relations du travail,
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail,
- la Commission des normes du travail,
- la Commission des lésions professionnelles,
- la Commission de la construction du Québec,
- le Commissaire de l'industrie de la construction,

et de quatre organismes budgétaires :

- la Commission de l'équité salariale,
- le Conseil des services essentiels,
- le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre,
- la Régie du bâtiment du Québec.

La clientèle

La clientèle du Ministère est variée et elle est principalement composée :

- des employeurs et des associations patronales,
- des personnes salariées et des syndicats,
- de divers groupes d'intérêts,
- de spécialistes et d'intervenants en relations du travail.

Les produits et les services

Par ses interventions auprès de ses clientèles patronales et syndicales, le Ministère veut non seulement aider les partenaires sociaux à régler leurs différends, mais également favoriser l'amélioration et le maintien de saines relations du travail, c'est-à-dire des rapports empreints d'ouverture et de respect mutuel. Du même coup, il lui incombe aussi de s'assurer que les services de tiers intervenants offerts aux parties restent de haute qualité et s'adaptent aux enjeux auxquels celles-ci peuvent être confrontées. L'amélioration continue de la qualité est une préoccupation centrale qui passe par l'évaluation des services auprès des diverses clientèles.

Les produits et services du Ministère sont organisés autour de trois pôles :

L'information et la production de données sur le travail

- Information générale et référence
- Renseignement sur les droits, les lois et les ressources gouvernementales
- Diffusion de données et de statistiques sur le travail
- Bilan annuel des relations du travail
- Études *ad hoc* sur divers sujets

La prévention et le règlement des conflits de travail

- Conciliation
- Négociation basée sur les intérêts
- Arbitrage de griefs et de différends
- Médiation préventive et préarbitrale de griefs
- Traitement juridictionnel des requêtes et des plaintes
- Séminaire en relations patronales-syndicales
- Comité de relations du travail
- Diagnostic sur les relations du travail
- Soutien aux initiatives de partenariat
- Soutien à la création et au développement de lieux d'échange et de concertation entre groupes d'employeurs et de syndicats.

La promotion des pratiques exemplaires en relations du travail

- Analyses de cas et renseignements sur les pratiques novatrices et sur les mesures incitatives en matière d'organisation du travail, de conciliation travail-famille et de vieillissement de la main-d'œuvre.

L'organisation administrative

Sur le plan administratif, le Ministère est placé sous la direction du sous-ministre. Responsable de la conduite des affaires ministérielles, celui-ci coordonne, avec l'aide d'un comité des sous-ministres et des unités-conseils relevant directement de son autorité, l'établissement des priorités du Ministère et conseille le ministre à ce sujet. Il donne également suite aux décisions prises par le ministre en rapport avec les orientations du Ministère et s'assure de l'efficacité et de l'efficience dans l'application des lois et règlements ainsi que dans la réalisation des mandats confiés au ministre.

Le bureau du sous-ministre est composé de deux directions: d'une part, le Secrétariat ministériel et la Direction de la planification stratégique et, d'autre part, la Direction de la coordination et des communications.

Le Secrétariat ministériel et la Direction de la planification stratégique assurent la liaison avec le cabinet du ministre et le ministère du Conseil exécutif et préparent les réunions du Comité de direction. Cette direction est également chargée de la planification stratégique du Ministère et de la reddition de comptes gouvernementale qui découle de l'application de la *Loi sur l'administration publique*. Elle est en outre responsable du Comité ministériel de la protection des renseignements personnels et du traitement des demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi que de celles du public, en collaboration avec les unités administratives. Les activités de coopération intergouvernementale et internationale sont également du ressort du Secrétariat ministériel.

La Direction de la coordination et des communications assure la coordination et l'animation des dossiers d'intérêt commun entre les organismes relevant du ministre et le Ministère. Cette direction conseille et assiste également les autorités du Ministère et ses unités en matière de communication et de relations avec les médias. Elle produit des documents d'information et gère les sites Internet et intranet ministériels. Elle donne un service d'aide à la clientèle en fournissant des renseignements généraux et spécialisés dans le domaine des relations du travail.

Les interventions et les services du ministère du Travail sont déployés sous l'égide de deux grandes entités administratives: le Bureau du sous-ministre adjoint des relations du travail et le Bureau de la sous-ministre adjointe des politiques, de la recherche et de l'administration.

Le sous-ministre adjoint des relations du travail

Le sous-ministre adjoint des relations du travail est responsable de la Direction générale des relations du travail qui a pour mandat de veiller à l'application de certaines dispositions du *Code du travail* et de favoriser ainsi le maintien et le développement de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ou entre leurs associations respectives. La Direction privilégie la concertation dans l'entreprise, la valorisation des ressources humaines, la créativité dans la recherche de solutions et le règlement des différends par une intervention souple, rapide et adaptée aux besoins. Elle offre des services spécialisés aux parties patronale et syndicale lorsque celles-ci requièrent une aide extérieure pour résoudre des difficultés liées à la négociation et à l'application des conventions collectives de même que celles découlant des rapports quotidiens de travail dans l'entreprise ou l'établissement. Ces

services sont donnés par le truchement de deux unités administratives que sont la Direction de l'arbitrage et de la médiation et la Direction de la prévention et des partenariats.

Deux autres unités relèvent du sous-ministre adjoint aux relations du travail. La première, la Direction des innovations en milieu de travail, réalise des analyses de cas et recueille des renseignements sur les pratiques novatrices expérimentées dans divers milieux de travail, en favorisant les thématiques de l'organisation du travail, de la conciliation entre les exigences de la vie familiale et professionnelle et celle du vieillissement de la main-d'œuvre. Elle effectue la promotion de ces pratiques dans les milieux préoccupés de la qualité des relations du travail, notamment en élaborant des mesures qui incitent à les expérimenter.

La seconde, le Bureau d'évaluation médicale, veille à l'application du mécanisme d'évaluation médicale prévu à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (art. 216 à 225). Il intervient lorsqu'il y a contestation d'une question d'ordre médical par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou par l'employeur. Il a pour fonction de donner un avis sur les conclusions du médecin qui a charge du travailleur et celles du médecin désigné par la CSST.

La sous-ministre adjointe des politiques, de la recherche et de l'administration

La sous-ministre adjointe des politiques, de la recherche et de l'administration est responsable du secteur de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions et des relations du travail, de même que de la fourniture des services administratifs nécessaires au bon fonctionnement du Ministère ou de certains organismes.

Sur le plan des politiques et de la recherche, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois placées sous la responsabilité du Ministère, à la lumière des lignes directrices établies par le Comité de direction du ministre et du Comité des sous-ministres. La sous-ministre adjointe veille également à la réalisation d'études et de recherches appliquées au regard des mêmes objets, conformément à la *Loi sur le ministère du Travail*.

Sur le plan de la gestion, la sous-ministre adjointe voit à ce que les directions du Ministère, de la Régie du bâtiment du Québec et de la Commission des relations du travail reçoivent les services administratifs requis au regard des ressources qui leur sont confiées, qu'il s'agisse des ressources financières, humaines, informationnelles ou matérielles. Elle veille également à ce que certains autres organismes du portefeuille ministériel, nommément la Commission de l'équité salariale, le Commissaire de l'industrie de la construction et le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, bénéficient de certains services d'appui conformément aux ententes administratives conclues à cette fin.

1.2 Le contexte

Contexte général

L'économie québécoise a connu une très bonne performance au cours de 2002 comme en témoigne la croissance de son produit intérieur brut[1] qui a atteint 4,3 % comparativement à 3,3 % pour le Canada. Cette croissance de l'activité économique s'est traduite par une augmentation importante du nombre d'emplois au Québec : 118 200 nouveaux emplois ont été créés, soit trois fois plus que les 36 800 enregistrés l'année précédente.

Bien que l'emploi se soit accru de 3,4 %, le taux de chômage s'est maintenu au même niveau que l'an dernier, à 8,3 %. La hausse de 3,2 % de la population active a en effet fait en sorte que les emplois qui se sont ajoutés ont été accaparés en bonne partie par les nouveaux arrivants sur le marché du travail. Le taux d'activité a d'ailleurs atteint 65,1 %, son niveau le plus élevé en quinze ans.

Par ailleurs, de nombreuses entreprises ont dû faire d'importantes mises à pied ou fermer leurs établissements. Le secteur du transport a été particulièrement touché par la fermeture définitive de l'usine de General Motors à Boisbriand, entraînant la mise à pied de 1 100 travailleurs. Le Groupe Transport de la compagnie Bombardier a également licencié temporairement 400 travailleurs à son usine de La Pocatière qui fabrique principalement des wagons de train et de métro. Dans le secteur ferroviaire, le Canadien National a annoncé l'abolition de 222 postes au Québec. Pour une deuxième année consécutive, le secteur de l'électronique et des communications a connu un ralentissement de ses activités, qui s'est traduit par la perte de plus de 5 000 emplois.

Vue d'ensemble des conventions collectives dans les secteurs péripublic et privé

En 2002, le nombre de conventions collectives en vigueur dans les secteurs péripublic[2] et privé[3] s'élevait à 7 750, définissant ainsi les conditions de travail de plus d'un demi-million de salariés. Les deux tiers de ces conventions visaient le secteur tertiaire, un secteur qui regroupait 55,4 % de l'ensemble des salariés touchés, soit 282 270 personnes.

Les plus fortes concentrations de conventions collectives et de salariés visés se trouvent dans les sous-secteurs des industries du commerce de détail (1 263 conventions collectives et 74 677 salariés), du commerce de gros (649 conventions collectives et 42 242 salariés) et des services personnels, de l'hébergement et de la restauration (1 370 conventions et 57 026 salariés). Dans le secteur secondaire, ce sont les industries manufacturières qui regroupent la quasi-totalité des conventions collectives, soit 2 401 sur 2 522, et des salariés visés (199 195 sur 204 110).

1. PIB au prix du marché en dollars constants. Données de l'Institut de la statistique du Québec.

2. Le secteur péripublic comprend les organismes gouvernementaux régis par la *Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic* ainsi que ceux qui doivent soumettre leurs politiques en matière de rémunération et de conditions de travail au Conseil du trésor, par exemple Hydro-Québec, la Société des loteries du Québec et la Société des alcools du Québec.

3. Le secteur privé comprend les conventions collectives conclues en vertu du *Code du travail du Québec*. Nous excluons ici celles conclues dans le cadre du régime de négociation dans les secteurs public et parapublic, celles relevant de la compétence fédérale et celles de l'industrie de la construction.

Vue d'ensemble des conventions collectives au Québec en 2002

Secteurs	Conventions en vigueur	Salariés visés	Conventions signées en 2002	
			Premières conventions	
			Renouvellements	Salariés visés
			TOTAL	
Primaire	302	22 944	*12*	*274*
			57	3 910
			69	**4 184**
Secondaire	2 522	204 110	*56*	*3 147*
			446	45 468
			502	**48 615**
Tertiaire	4 926	282 270	*179*	*7 015*
			892	55 041
			1 071	**62 056**
TOTAL	7 750	509 324	*247*	*10 436*
			1 395	104 419
			1 642	**114 855**

La négociation directe

Au cours de l'année 2002, 80,9 % des 1 642 conventions signées ont été conclues entre les parties contractantes à la suite d'une négociation directe, c'est-à-dire sans l'intervention du Ministère et sans arrêt de travail. Ces ententes ont touché 85 934 des 114 855 salariés visés par ces conventions, soit 74,8 %. La négociation directe a mené au règlement de la convention pour 69 % des salariés du secteur primaire, 61,2 % du secteur secondaire et 85,9 % du secteur tertiaire.

En nombre de conventions signées, le secteur tertiaire a réglé par négociation directe dans 82,2 % des cas. De façon plus détaillée, les taux les plus élevés se trouvent dans les sous-secteurs des finances, assurances et affaires immobilières (90,7 %), du commerce de gros et détail (88 %), des services personnels, de l'hébergement et de la restauration (83,3 %) et du transport, communications et autres services publics (82,5 %). Les services d'enseignement, de santé et services sociaux et gouvernementaux ont connu un taux plus faible se situant à 66,1 %.

Le renouvellement des conventions collectives

En 2002, 1 395 conventions collectives ont été renouvelées au Québec, définissant ainsi les conditions de travail de 104 419 salariés. Près des deux tiers (63,9 %) de ces conventions visent le secteur tertiaire et touchent plus de 55 000 salariés. Ce sont les sous-secteurs du commerce de détail (232), des services de santé et services sociaux (161), des autres services (150), de l'hébergement et de la restauration (95) et du commerce de gros (86) qui ont enregistré le plus grand nombre de renouvellements.

L'autre tiers (32 %) des conventions collectives renouvelées pointe le secteur secondaire. Le renouvellement a été plus marqué dans les sous-secteurs des aliments et boissons (57), de l'habillement (49), de l'imprimerie, l'édition et des industries connexes (40) et de l'industrie du bois (37). Quant au secteur primaire, il n'a compté que pour 4,1 % des conventions renouvelées et moins de 4 000 salariés.

Les premières conventions collectives

Au cours de 2002, il s'est paraphé 247 premières conventions collectives qui ont touché 10 436 salariés. Parmi celles-ci, 179 se rattachaient au secteur tertiaire et comprenaient plus de 7 000 salariés, soit les deux tiers de l'ensemble des salariés visés (10 436) par ce type de convention.

Premières conventions collectives en 2002 dans le secteur tertiaire

Sous-secteur	Nombre de conventions	Nombre de salariés visés
Commerce de gros et détail	56	2 986
Finances, assurances et affaires immobilières	30	2 078
Services d'enseignement, de santé et des services sociaux et gouvernementaux	36	710
Services personnels, hébergement et restauration	36	699
Transport, communications et autres services publics	21	542

Dans le secteur secondaire, qui regroupe un peu plus de 200 000 salariés syndiqués, on compte 56 nouvelles conventions collectives visant 3 147 salariés. Les sous-secteurs dans lesquels se sont signées le plus grand nombre de premières conventions collectives ont été l'industrie de l'habillement (9), la fabrication des produits métalliques (8) et les industries des aliments (7). Cependant, c'est d'autres sous-secteurs qui regroupent la majorité des nouveaux syndiqués, soit l'industrie des aliments (656), l'industrie des produits métalliques (615) et l'industrie de l'habillement (306).

Les arrêts de travail

En 2002, le Québec a été touché par 109 conflits de travail. Pour une troisième année consécutive, le nombre de conflits de travail a diminué par rapport à l'année précédente, se situant même en deçà de la moyenne observée au cours de la dernière décennie (123).

Ces arrêts de travail ont touché un peu plus de 22 000 travailleurs, ce qui représente une baisse importante par rapport à l'année précédente. Ce résultat place l'année 2002 sous la moyenne observée au cours des dix dernières années (36 882). La durée moyenne des arrêts de travail en jours ouvrables a été la deuxième plus basse de la décennie, soit de 43 jours.

C'est cependant le nombre de jours de travail perdus qui a retenu davantage l'attention cette année. Culminant à plus d'un million, il a représenté une hausse de l'ordre de 109 % par rapport à 2001 ainsi que la plus haute pointe de la dernière décennie.

Si la grande majorité (92,7 %) des arrêts de travail sont de compétence provinciale, ce sont toutefois les huit conflits de travail relevant de la compétence fédérale qui ont

eu l'incidence la plus considérable. Ce nombre marginal, qui ne représente que 7 % des arrêts de travail, a en effet produit à lui seul presque la moitié (47,2 %) des jours-personnes perdus au Québec au cours de l'année 2002.

Nombre d'arrêts de travail

Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail

Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail

1.3 Les faits saillants

Révision de la *Loi sur les normes du travail*

La révision de la *Loi sur les normes du travail* a été sans contredit le dossier majeur de l'année 2002 pour le Ministère. Le principal objectif de cette loi est d'établir des conditions minimales de travail afin d'éviter l'exploitation et la marginalisation d'une partie de la main-d'œuvre à trop faible pouvoir de négociation. Le salaire minimum est sans doute le meilleur exemple de ce rôle de protection.

La révision effectuée en 2002-2003 avait pour but d'élargir la protection de la Loi à un plus grand nombre de salariés et de faciliter la conciliation entre le travail et les obligations familiales et personnelles. Outre ce dernier élément, les modifications apportées ont visé des sujets tels que le renforcement du caractère universel de la Loi, le harcèlement psychologique, l'amélioration de la protection des salariés dans l'exercice des recours, les jours fériés, chômés et payés, la garantie du paiement du salaire minimum et les licenciements collectifs.

Critères de détermination du salaire minimum

Le comité interministériel formé du ministère des Finances, du ministère de l'Industrie et du Commerce, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère du Travail qui agissait comme coordonnateur a déposé son rapport en mars 2002 sur la révision des critères de détermination du salaire minimum et le Conseil des ministres en a approuvé les recommandations le 1er mai 2002. Chargé de définir un cadre de référence et de proposer un processus devant appuyer la prise de décision gouvernementale, le Comité a pu déterminer une grille d'analyse composée de onze indicateurs économiques. Ces indicateurs sont regroupés autour de quatre axes d'évaluation, soit l'effet de la modification proposée sur le pouvoir d'achat des salariés, la compétitivité des entreprises, le niveau de l'emploi et, finalement, l'incitation au travail.

Le rapport présente également deux revues documentaires portant respectivement sur la théorie économique du salaire minimum et ses méthodes de révision en vigueur dans différents pays. Les renseignements recueillis ont permis d'orienter les discussions et de favoriser l'atteinte d'un consensus. L'approche privilégiée par le Comité visait à minimiser les effets de hausses trop prononcées sur l'emploi, tout en favorisant une évolution graduelle du salaire minimum comparable à celle des salaires versés aux autres travailleurs rémunérés sur une base horaire. Une telle méthode évite les augmentations subitement élevées qui sont le plus souvent attribuables à un rattrapage.

Étude comparative sur les normes du travail au Canada

Dans le cadre de la révision de la *Loi sur les normes du travail*, une étude comparative a été effectuée afin de situer la loi québécoise par rapport aux législations correspondantes aux paliers provincial, territorial et fédéral. Les bases de comparaison ont été établies autour des thèmes suivants :

- le salaire minimum, la durée du travail et les heures supplémentaires ;
- les jours fériés, le congé annuel, les congés liés à la naissance, aux soins et à l'éducation d'un enfant ;

- les congés de maladie, les congés pour mariage, décès et funérailles ;
- les licenciements individuel et collectif ;
- le congédiement sans cause juste et suffisante et les pratiques interdites.

Une synthèse de cette étude a été diffusée dans le site Internet du Ministère.

Comité d'experts sur les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle

Mis en place à la fin de mars 2002, le Comité d'experts a remis son rapport final en décembre 2002. Ce groupe d'experts externes était présidé par monsieur Jean Bernier, du Département des relations industrielles de l'Université Laval. Il était composé de madame Guylaine Vallée, de l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal, et de monsieur Carol Jobin, du Département des sciences juridiques de l'Université du Québec à Montréal.

Libellé en trois points, le mandat de ce comité était de dresser une liste des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle, de définir les besoins de protection réclamés ou utiles en consultant les intéressés et les associations qui les représentent et, finalement, de proposer les moyens pour répondre à ces divers besoins.

Harcèlement psychologique au travail

Le Ministère a poursuivi sa démarche dans le dossier du harcèlement psychologique en demandant à un comité interministériel de mettre au point des outils de prévention du harcèlement psychologique dans les milieux de travail et d'établir une stratégie de soutien à l'égard des victimes. Composé de représentants du ministère du Travail, du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ainsi que de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, ce comité a remis son rapport en décembre 2002.

Situant d'abord l'importance de cette réalité et de ses conséquences, le rapport propose aux employeurs une stratégie de prévention et suggère un cadre de référence pour l'élaboration et l'implantation d'une politique organisationnelle en vue de lutter contre ce phénomène. Le rapport recense les outils disponibles d'aide à l'intervention ainsi que les organismes fournissant des services de formation en prévention et d'autres ressources en mesure de soutenir les entreprises en matière de gestion de leurs ressources humaines. Il fait également état de la stratégie que le ministère de la Santé et des Services sociaux entend déployer afin de soutenir, à travers le réseau des CLSC, les victimes de harcèlement psychologique au travail.

Parallèlement, une autre équipe de travail fut chargée d'évaluer l'opportunité d'introduire dans la *Loi sur les normes du travail* un interdit relatif au harcèlement psychologique au travail. Ses travaux ont effectivement contribué à l'introduction de nouvelles dispositions touchant le droit des salariés de bénéficier d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique, l'obligation pour les employeurs de prendre les moyens raisonnables pour assurer un tel milieu de travail et, enfin, un recours particulier contre de telles conduites.

Conciliation travail-famille

Le ministère du Travail a produit et publié en 2002 trois études portant sur la conciliation du travail avec la vie personnelle et familiale.

La première étude, *Les dispositions de convention collective et la conciliation travail-famille de 1980 à 1998*, trace un portrait de l'évolution de la présence de ces dispositions dans les conventions collectives au cours de la période. L'analyse a permis de faire état des dispositions les plus fréquemment utilisées (congé de maternité, de paternité et congé pour naissance et adoption) et de déterminer les secteurs où elles sont davantage présentes (finances, assurances et affaires immobilières, services, administration publique et commerce), soit des milieux où la main-d'œuvre féminine est importante.

La deuxième étude, *Conciliation travail-famille. Diffusion de cas pour le site Internet du ministère du Travail*, a consisté à faire connaître des exemples concrets de mesures de conciliation travail-famille prises dans des organisations québécoises. Elle offre de l'information pratique et des illustrations de moyens utilisés afin de favoriser l'atteinte d'un meilleur équilibre entre les obligations professionnelles et celles de la vie familiale. Elles précise également les solutions retenues ainsi que ses avantages pour les employés et pour l'employeur quant à l'amélioration du climat de travail et de la productivité.

Complémentaire aux deux précédentes, celle intitulée *La conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale : quelques exemples de dispositions de convention collective en vigueur* a permis de présenter, sous forme de 35 fiches, des exemples de dispositions de convention collective actuellement en vigueur. Ces fiches ont été regroupées sous six rubriques qui reflètent la diversité et la complémentarité des avenues utilisées par les parties pour traiter la question, soit :

- les dispositions générales relatives aux divers types de congés, avec ou sans traitement, et aux vacances ;
- les dispositions particulières reconnaissant la relation d'interdépendance entre le travail et la vie familiale ou personnelle, qui traitent de l'éventualité d'implanter une garderie en milieu de travail ;
- les congés pour des raisons familiales ;
- les dispositions pour faciliter la formation et le perfectionnement des employés ;
- les dispositions qui introduisent de la flexibilité dans les horaires de travail ;
- les dispositions qui facilitent le départ graduel à la retraite.

Travaux du groupe d'experts sur la machinerie de production et loi R-20

Le Ministère a entrepris en 2002 une démarche précise et circonscrite dans le temps afin de clarifier le champ de compétence auquel sont soumis certains types de travaux liés à la machinerie de production. Un groupe de travail composé d'experts du domaine a ainsi été chargé d'étudier cette question de l'inclusion des travaux de machinerie de production au champ d'application de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (L.R.Q., c. 20).

Le mandat du groupe d'experts était composé des volets suivants :

- mener des études et des consultations auprès des parties intéressées dans le but d'apprécier la solution proposée et d'en évaluer les effets économiques et sociaux en tenant compte des intérêts et des points de vue des parties ;
- déterminer, le cas échéant, des ajustements ou de nouvelles options ;
- examiner les critères d'assujettissement et proposer des modifications à la législation actuelle ainsi que des conditions facilitantes et des modalités d'implantation de la solution étudiée par le groupe.

Le rapport a été remis au ministre du Travail en août 2002 et fut rendu public quelques semaines plus tard. Dans la foulée de ce rapport, un projet de règlement fut rédigé puis adopté en novembre par le Conseil des ministres et mis en vigueur le 27 mars 2003.

Début des activités de la Commission des relations du travail

La Commission des relations du travail (CRT) a officiellement commencé ses activités le 25 novembre 2002. Davantage inspirée du mode de fonctionnement des organismes canadiens qui traitent du contentieux des rapports collectifs du travail, la CRT favorisera un règlement plus efficace des demandes de reconnaissance syndicale et assurera une meilleure cohérence ainsi qu'une plus grande homogénéité dans l'interprétation du *Code du travail*.

Pour ce faire, elle est dotée de tous les pouvoirs requis pour assurer l'application efficace de ses dispositions, y compris les pouvoirs d'ordonnance et de redressement, ainsi que celui de se prononcer sur le statut de salarié à l'occasion d'un projet de changement au mode d'exploitation d'une entreprise. Par ailleurs, elle entend les divers recours prévus par d'autres lois que le Code, par exemple ceux prévus à la *Loi sur les normes du travail* à l'encontre d'un congédiement fait sans cause juste et suffisante ou à l'encontre de pratiques interdites.

Participation du Ministère à des événements nationaux et internationaux

Du 2 au 4 octobre s'est tenu à Montréal, dans le cadre du plan d'action de la douzième conférence interaméricaine des ministres du Travail (CIMT), des ateliers sous le thème « Les défis du 21e siècle pour les ministères du Travail : nouvelles relations d'emploi et fossé numérique ». Le Ministère a collaboré avec le ministère du Développement des ressources humaines du Canada pour organiser cet événement qui réunissait plus de 120 participants issus de champs d'intérêts divers (ministères, chercheurs, syndicats, associations patronales, groupes d'intérêts, etc.) et venant de 25 pays.

Les thèmes privilégiés à cette conférence ont été les relations du travail à l'ère de la mondialisation, le « fossé numérique » entre les Amériques du Nord et du Sud en matière de technologies de l'information et, finalement, l'utilisation de ces technologies, dont Internet, par les ministères du Travail dans la réalisation de leur mandat.

Par ailleurs, le Ministère a été l'hôte de la réunion fédérale-provinciale-territoriale des ministres responsables du Travail tenue à Québec en janvier 2003. La négociation collective, les nouvelles relations d'emploi, les accords de coopération dans le domaine du Travail et la santé et la sécurité des jeunes travailleurs ont été les sujets à l'ordre du jour de cette rencontre.

2

Le plan stratégique et la déclaration de services

Un plan stratégique biennal

Le plan stratégique ministériel est constitué de trois orientations dont chacune est liée à l'un des champs d'intervention de l'organisation, soit le développement des lois et des politiques du travail, les services en relations du travail et l'information sur le travail. Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus au cours de la dernière année du plan stratégique. Celui-ci ne couvre qu'une période de deux ans, soit les années 2001-2002 et 2002-2003.

Rappelons que ce choix d'un plan biennal avait été motivé par les conséquences anticipées sur l'organisation de la mise en place de la Commission des relations du travail à l'automne de 2002. Celle-ci modifiait non seulement la structure organisationnelle du Ministère, mais aussi son portefeuille de services et ses clientèles.

Un plan stratégique ministériel

Le plan stratégique du Ministère, non plus que le rapport annuel de gestion, n'inclut les organismes du portefeuille du Travail, qu'ils soient budgétaires ou non budgétaires. Les particularités propres à la mission de chacune des organisations, la diversité de leurs champs d'activité ainsi que les fortes asymétries de taille et de ressources empêchent leur intégration dans un plan stratégique global. Aussi chacun des organismes produit-il son propre plan stratégique, conformément aux exigences et aux normes de la reddition de comptes gouvernementales.

La Déclaration de services aux citoyens

Le personnel du ministère du Travail est soucieux d'offrir aux citoyens des services de qualité. Il s'engage donc auprès de la clientèle à :

- la servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais ;
- fournir l'information la plus complète et précise pour répondre à ses besoins ;
- le cas échéant, assurer la protection et la confidentialité des renseignements fournis ;
- garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision ;
- fournir un service accessible ;
- cerner rapidement l'essentiel des besoins et fournir la réponse appropriée ;

- utiliser un langage clair et facile à comprendre dans les communications verbales et écrites ;
- accueillir en respectant l'heure des rendez-vous et la guider avec promptitude dans les bureaux et les salles d'audience par une signalisation adéquate ;
- assurer un service téléphonique d'information générale sans frais partout au Québec ;
- répondre à un appel dans les meilleurs délais.

3

Les résultats au regard du plan stratégique 2001-2003

ORIENTATION 1

Assurer aux travailleurs et aux employeurs une législation et des politiques du travail qui soient capables de s'adapter aux nouveaux besoins individuels et collectifs, qui garantissent la protection des droits, qui misent sur la responsabilité des acteurs et qui contribuent à un juste équilibre entre le développement économique et le développement social.

Les mutations à la fois organisationnelles, techniques et juridiques du travail, tout comme l'évolution sociale et économique, sollicitent de façon soutenue une responsabilité fondamentale du Ministère, celle d'assurer une adaptation juste et cohérente de la législation du travail. Sur le plan des droits individuels, l'écart progressif des nouveaux emplois par rapport au modèle traditionnel, le travail salarié permanent à plein temps, soulève de nouveaux problèmes et crée de nouveaux besoins en matière de normes du travail. Du point de vue des rapports collectifs du travail, les changements dans l'organisation du travail et dans la nature des liens entre les entreprises rendent d'autant plus complexes la gestion et l'adaptation des régimes de rapports collectifs du travail.

Le développement des lois et des politiques du travail est un processus complexe dont les intrants sont à la fois administratifs et politiques. En cette matière, la responsabilité du Ministère est d'ordre administratif en ce sens qu'elle se situe en amont des champs de compétences du Conseil des ministres et de l'Assemblée nationale. Aussi les autorités administratives du Ministère ont-elles à produire, à la satisfaction du ministre, les différents biens livrables issus des activités de recherche et de développement qui serviront d'intrants à la prise de décision gouvernementale. Ces intrants sont, par exemple, des projets de loi ou de règlement, des documents d'orientation ou de consultation publique, des études et des rapports, des mémoires de diverses natures au Conseil des ministres, etc.

Pour cette orientation stratégique, un seul objectif a été formulé et il est essentiellement lié à la production de ces biens livrables. Ceux-ci partagent une même caractéristique, celle de conclure la réalisation d'un projet ou de marquer la fin d'une étape importante. Ils nous servent ainsi d'indicateurs de résultats, mais leur nature fait

qu'ils ne se prêtent pas à l'utilisation de mesures quantitatives. Aussi, ce sont les échéances de production de ces biens livrables qui sont utilisées comme cibles.

Objectif 1 **Assurer au processus législatif, politique et administratif tous les intrants nécessaires à une prise de décision éclairée qui va dans le meilleur intérêt du public.**

Axe d'intervention

La recherche, le développement et l'évaluation

La recherche, le développement et l'évaluation sont des fonctions stratégiquement indissociables et elles sont centrales dans l'élaboration des politiques publiques. Elles assurent l'évolution des connaissances et de l'expertise ministérielle en enrichissant de façon continue notre capacité d'observation, d'analyse et de diagnostic.

Dans le processus d'élaboration des lois et des politiques du travail, le Ministère effectue au préalable des études à caractère économique et social, mais il doit aussi apprécier les effets qu'a produits au cours des années l'introduction de nouvelles dispositions. Parfois, ces études constituent une obligation prévue dans les lois elles-mêmes.

En plus d'analyser les réalités propres au Québec, le Ministère doit effectuer des études qui permettent des comparaisons justes et pertinentes sur les institutions, les lois et les politiques du travail en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et dans d'autres pays. Dans un environnement hautement concurrentiel à tous les points de vue, cette mise en perspective est profitable tant pour la rigueur des processus décisionnels que pour la qualité de l'information aux citoyens.

Indicateur

Réalisation des biens livrables selon l'échéance prescrite

Cible 1	Résultat
Réalisation du projet de révision de la *Loi sur les normes du travail*	*Mai 2002* Publication du document de consultation *Revoir les normes du travail du Québec : un défi collectif*
	Novembre 2002 Dépôt du projet de loi au Conseil des ministres

La *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* (projet de loi n° 143) a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 19 décembre 2002 et sanctionnée le même jour. La plupart des modifications sont entrées en vigueur le 1er mai 2003, à l'exception des dispositions concernant le harcèlement psychologique et celles relatives aux gardiennes de personnes qui s'appliqueront à compter du 1er juin 2004.

Quatre grands principes ont orienté cette révision : renforcer l'universalité de cette loi, lutter contre le harcèlement psychologique au travail, améliorer la protection des salariés par une meilleure observance de la Loi, et favoriser une meilleure conciliation entre les exigences du travail et les responsabilités familiales et personnelles.

Cette loi est souvent le seul ou le principal outil de protection pour les travailleurs non syndiqués qui représentent environ 60 % des salariés du Québec. Cette révision aura des retombées importantes sur les conditions de travail de centaines de milliers de travailleuses et travailleurs.

Dans le cours de ses travaux législatifs, le Ministère a réalisé une analyse comparative détaillée de la législation en matière de normes du travail dans les provinces et territoires canadiens ainsi qu'au palier fédéral. Cette analyse portait sur plusieurs normes et recours comme le salaire minimum, la durée du travail et les heures supplémentaires, les jours fériés, le congé annuel, les congés liés à la naissance, aux soins et à l'éducation d'un enfant, les congés de maladie, les congés pour mariage, décès et funérailles, les licenciements individuels et collectifs, le congédiement sans cause juste et suffisante et les pratiques interdites. Une synthèse de cette analyse, sous forme de tableaux comparatifs, a été diffusée dans le site Internet du Ministère au début de décembre 2002.

Enfin, le Ministère a également coordonné les travaux d'un comité interministériel sur la prévention du harcèlement psychologique et sur le soutien aux victimes. Celui-ci était composé de représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ainsi que du ministère du Travail. Intitulé *Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes*, le rapport propose notamment aux employeurs une stratégie qui a pour but de prévenir à la source les manifestations de harcèlement psychologique dans les milieux de travail. Il suggère également un cadre de référence pour l'implantation d'une politique dans les milieux du travail qui concrétise, avec l'appui des représentants des employés, l'engagement de la haute direction à lutter contre ce problème. Le rapport a été publié dans le site Internet du Ministère en février 2003.

Cible 2	Résultat
Révision des critères de détermination du taux de salaire minimum	*Mai 2002* Approbation des recommandations du rapport du comité interministériel par le Conseil des ministres

Un comité interministériel a été chargé de définir un cadre de référence pour la détermination et l'évolution du salaire minimum et de proposer un processus devant appuyer la prise de décision gouvernementale en la matière. Quatre ministères ont participé à ses travaux, soit le ministère des Finances, le ministère de l'Industrie et du Commerce, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Travail qui a agi comme coordonnateur.

Le Comité a déposé son rapport en mars 2002 et le Conseil des ministres en a approuvé les recommandations le 1er mai 2002. Intitulé *Rapport du Comité interministériel sur la révision des critères de détermination du salaire minimum*, le document présente deux revues documentaires portant respectivement sur la théorie économique du salaire minimum et ses méthodes de révision en vigueur dans différents pays. Les renseignements ainsi recueillis ont permis d'orienter les discussions afin de favoriser l'atteinte d'un consensus.

L'approche privilégiée par le Comité visait à minimiser les effets sur l'emploi de hausses trop prononcées, tout en offrant une marge de manœuvre au gouvernement. Elle privilégiait également une évolution plus graduelle du salaire minimum dont les variations seraient comparables à celles des salaires versés aux autres travailleurs rémunérés sur une base horaire.

Cible 3	Résultat
Révision du salaire minimum	*Octobre 2002* Augmentation du taux général de 0,20 $
	Février 2003 Augmentation du taux général de 0,10 $

Cette révision a été effectuée sur la base des indicateurs retenus par le Comité interministériel sur la révision des critères de détermination du salaire minimum. Les objectifs poursuivis par la réglementation sur le salaire minimum sont de faire bénéficier les faibles salariés à l'enrichissement collectif et de favoriser l'amélioration de leur pouvoir d'achat et le maintien de leur incitation au travail, sans nuire à la compétitivité des entreprises et au développement de l'emploi.

Ces objectifs ont été atteints dans le respect des contraintes découlant des exigences que doivent satisfaire les entreprises québécoises sur le plan de la compétitivité. Cette révision du salaire minimum était la première à survenir depuis le 1er février 2001.

Cible 4	Résultat
Rapport du Comité d'experts sur les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle (Comité Bernier)	*Janvier 2003* Dépôt du rapport au ministre

Ce rapport porte sur les besoins de protection sociale des travailleuses et travailleurs autonomes, des personnes salariées à temps partiel ou sur appel, ainsi que celles et ceux faisant partie d'une agence de travail temporaire ou qui étaient actifs dans toute autre forme de travail non traditionnelle. Cette catégorie de personnes sur le marché du travail comptait plus de 1,2 million de travailleuses et travailleurs en 2001, soit 36,4 % de la main-d'œuvre québécoise, incluant les étudiants.

Amorcés à la fin de février de 2002, les travaux du Comité d'experts, présidé par monsieur Jean Bernier du Département des relations industrielles de l'Université Laval, ont d'abord été consacrés à documenter les divers aspects du mandat (études scientifiques, rapports, législations, etc.) et à analyser différents sondages auprès des travailleurs en situation non traditionnelle menés par une firme spécialisée. Le Comité a ensuite rencontré des personnes et des groupes intéressés afin de mieux saisir la nature des besoins des travailleurs atypiques en matière de protection sociale.

Outre ses parties descriptives et analytiques, le rapport contient plus de 50 recommandations en vue d'améliorer la situation des personnes en situation de travail non traditionnelle. De plus, il constitue la première étude de cette envergure au Canada et

une référence dans le domaine. Pour cette raison, il a été largement publicisé et diffusé dans les milieux du travail, ainsi que dans les milieux gouvernementaux et universitaires.

Cible 5	Résultat
Rapport du Comité d'experts sur la machinerie de production	*Août 2002* Rapport déposé au ministre et rendu public
	Mars 2003 Entrée en vigueur du *Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*

La problématique entourant les travaux de machinerie de production reposait sur une ambiguïté relative à la portée des dispositions concernant leur assujettissement à la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (L.R.Q., c. R-20). Les débats sur la question se sont accentués depuis le début des années 1990 avec l'utilisation de plus en plus courante de la sous-traitance par les entrepreneurs non assujettis à cette loi.

La principale difficulté résidait dans la juxtaposition de deux régimes de relations du travail lors de travaux de construction ou d'agrandissement d'établissements industriels ou d'ouvrages de génie civil, généralement de grande envergure. Ainsi, selon que l'entrepreneur qui réalisait les travaux relatifs à la machinerie de production était un employeur professionnel de la construction ou un employeur hors construction, les entrepreneurs et les travailleurs pouvaient être assujettis à l'un ou l'autre des deux régimes de relations du travail : le régime propre à l'industrie de la construction ou le régime général du *Code du travail*.

Le nouveau règlement prévoit l'assujettissement de l'installation ou de la réparation de machinerie de production au cours de trois événements précis : lors d'un projet de construction initiale ou de modification structurale, lors d'un arrêt planifié de production ou lors du redémarrage d'un établissement où toute production a été abandonnée sous réserve qu'il soit prévu, dans les deux derniers cas, que les travaux visent au moins quarante salariés de la construction. Ces travaux ne sont toutefois pas assujettis de façon automatique. Ils ne doivent pas relever d'une spécialité hors construction et ne pas être exécutés par des salariés visés à l'une des quatre exclusions suivantes : salariés visés par un décret, salariés habituels de l'utilisateur, salariés du fabricant ou de son agent exclusif et ceux d'un sous-traitant régulier.

ORIENTATION 2

Contribuer à la résolution de toute forme de mésententes entre les parties, à la promotion de rapports de travail individuels et collectifs empreints d'équilibre et de respect fondés sur la responsabilité des acteurs.

Au Québec comme ailleurs, la qualité des relations du travail a des répercussions positives tant sur la croissance économique et les investissements que sur la sécurité économique des personnes et le climat social. Deux objectifs sont sous-jacents à cette orientation : le premier est global et concerne la qualité et l'efficacité de la prestation de services ; le second est davantage centré sur la diffusion et la promotion, auprès des parties, de diverses pratiques en relations du travail que le Ministère tient à encourager.

Pour bien situer l'apport du Ministère dans le domaine des relations du travail, il faut préciser les limites de son champ d'intervention. Le Ministère n'intervient pas dans tous les conflits de travail au Québec, qu'ils soient réels ou appréhendés. D'une part, cela tient au fait que son volume d'activités dépend de l'initiative et de la volonté des parties de se prévaloir de son offre de services. En pratique, le Ministère n'a pas de prise sur la demande de services, au demeurant fluctuante et conjoncturelle. D'autre part, le domaine du travail est un champ de compétence partagé avec le gouvernement fédéral qui a autorité dans plusieurs secteurs de l'économie dont les communications, les banques, le transport maritime, ferroviaire et aérien.

Objectif 2.1 Assurer la qualité, la pertinence et l'efficacité des interventions et des services du Ministère.

1er axe d'intervention

La conciliation et l'arbitrage de différends

Le Ministère offre une gamme de services spécialisés aux parties en quête de soutien extérieur pour les aider à résoudre les difficultés liées à leurs négociations ou quand l'application d'une convention collective devient laborieuse. La majorité des interventions de médiation s'effectue sur une base volontaire. La démarche utilisée est celle préalablement convenue entre les parties avec le médiateur ou la médiatrice. Dans tous les cas, le but recherché demeure le même : aider les parties en cause à régler leurs désaccords de manière satisfaisante pour chacune.

La conciliation est un processus qui permet à l'une ou l'autre des parties à une négociation collective, qu'il s'agisse d'une première convention collective ou d'un renouvellement, de faire appel à un tiers neutre pour aider à régler un différend et conclure une entente. La médiatrice ou le médiateur met ses connaissances et son expérience de la négociation collective au service des parties dans la recherche d'un règlement satisfaisant pour celles-ci. Il peut formuler des suggestions quant à la forme ou au fond de la négociation. Il n'a toutefois pas le pouvoir d'imposer un règlement. Ses principaux outils de travail demeurent la relation de confiance développée avec les parties, son autorité morale d'un intervenant neutre et indépendant ainsi que sa connaissance approfondie des relations du travail.

1er axe d'intervention

La conciliation et l'arbitrage de différends *(suite)*

L'arbitrage de griefs et de différends est un mode de résolution des mésententes qui permet aux parties de faire appel à un tiers pour trancher un litige. Pour ce faire, le Ministère met à la disposition des employeurs et des syndicats un service qui consiste à désigner des arbitres à partir d'une liste d'admissibilité. Dans le cadre de la négociation d'une première convention collective, et lorsque l'intervention d'une médiatrice ou d'un médiateur se révèle infructueuse, l'une ou l'autre des parties peut demander au ministre de soumettre leur différend à l'arbitrage. De la même façon, lors d'un différend portant sur le renouvellement de la convention collective, les parties peuvent, d'un commun accord, demander au ministre du Travail de nommer un arbitre.

Enfin, en ce qui concerne les policiers et les pompiers, le droit de grève et de lock-out étant interdit, les différends qui surviennent pendant la négociation collective peuvent être soumis à une médiatrice ou un médiateur, à une ou un arbitre, ou encore à une médiatrice ou un médiateur-arbitre.

Indicateur de contexte	Résultat	
Proportion des activités de prévention et de conciliation	Prévention	Conciliation
2001-2002	*23 %*	*77 %*
2002-2003	15 %	85 %

Cette année, les médiateurs-conciliateurs ont répondu à 535 demandes d'intervention en relations du travail. De ce nombre, on compte 15 % d'interventions en prévention et 85 % en conciliation. L'an dernier, la proportion du nombre d'interventions de prévention par rapport au nombre total d'interventions était de 23 %, les interventions de conciliation représentant 77 % de l'ensemble des interventions.

En matière de prévention, plusieurs interventions de longue durée ont eu lieu. De plus, le Ministère a revu certains processus et mis à jour différents guides destinés à l'usage des parties. Enfin, compte tenu de la nécessité de préparer la relève, plusieurs activités ont visé des transferts d'expertise.

La conciliation

En 2002, 14 % des conventions collectives signées ont été conclues à la suite de l'intervention d'un médiateur-conciliateur et sans qu'il y ait eu un arrêt de travail. Les 230 conventions visaient 11 820 salariés, soit 10,3 % du nombre total de salariés (114 855). Les plus fortes proportions de conventions conclues à l'étape de la conciliation étaient issues du sous-secteur des services d'enseignement, de santé et des services sociaux et gouvernementaux (33,5 %), du secteur primaire (17,4 %), des industries manufacturières (13,2 %) et des transports et communications (12,7 %).

Il est important de souligner que le nombre d'interventions de conciliation ne s'est pas limité à ces 230 dossiers. Des interventions de conciliation ont également été utilisées dans 33 autres dossiers qui ont été réglés après un arrêt de travail. De plus, il y a eu intervention d'un conciliateur dans quatre dossiers portés à l'arbitrage.

L'arbitrage de griefs et de différends

Le ministère du Travail a reçu 72 demandes d'arbitrage de différends en 2002. De ce nombre, 48 demandes ont été formulées lors de la négociation d'une première convention collective, 6 ont été des demandes conjointes des parties (arbitrage volontaire) et l'on comptait 18 demandes d'arbitrage des policiers-pompiers. Le nombre de conventions réglées au stade de l'arbitrage s'avère relativement marginal : seulement 8 sentences arbitrales (0,5 %) touchant 190 salariés (0,2 %) ont été rendues en 2002. De celles-ci, quatre sentences ont été rendues dans le cadre de la négociation d'une première convention collective et quatre autres résultaient d'une demande volontaire.

La grande majorité des sentences arbitrales s'appliquent au secteur tertiaire (7) et une seule touche le secteur secondaire. Précisons qu'il n'y a généralement pas de correspondance entre le nombre de demandes d'arbitrage et le nombre de sentences arbitrales. Le fait de formuler une demande d'arbitrage ne met pas automatiquement un terme aux négociations entreprises par les parties et une entente peut intervenir avant qu'il y ait eu nomination d'un arbitre, voire même pendant le processus arbitral.

Lorsque les parties ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre de grief, elles doivent s'adresser au ministre du Travail pour que celui-ci désigne un arbitre. Le choix de cet arbitre se fait à partir d'une liste d'arbitres prévue à l'article 77 du *Code du travail*. En 2002-2003, le ministre a nommé 2 686 arbitres de griefs, ce qui représente une augmentation d'environ 16 % en deux ans.

Cible 1	Résultat
Déclaration des tarifs de rémunération des arbitres de griefs et de différends	*Novembre 2002* Publication de la première liste des tarifs

La déclaration des tarifs de rémunération des arbitres de griefs et de différends a été introduite à la suite de la révision du *Règlement sur la rémunération des arbitres* en vigueur depuis le 1er décembre 2002. Rappelons que cette révision était nécessaire pour éliminer notamment la négociabilité des honoraires. À compter du 1er décembre 2002, tout arbitre désirant appliquer un tarif de rémunération différent de celui prévu au *Règlement sur la rémunération des arbitres* doit produire une déclaration de tarif selon des modalités fixées par ledit règlement.

Le tarif ainsi déclaré est le seul tarif de rémunération que l'arbitre peut réclamer pendant la période visée pour les mandats pour lesquels il est choisi et rémunéré par les parties. Quant au tarif de rémunération prévu au Règlement, il s'applique à tous les mandats d'arbitrage de griefs où l'arbitre est nommé par le ministre et aux mandats d'arbitrage de différends dont les frais et honoraires sont assumés par le Ministère.

Objectif 2.2 Développer, diffuser et promouvoir les pratiques exemplaires en relations du travail.

2e axe d'intervention

La diffusion et la promotion

L'accès à l'information, l'échange d'expertise, le développement des connaissances et la diffusion des meilleures pratiques en relations du travail sont des objets importants de collaboration et de partenariat pour le Ministère. De nombreuses expériences sont menées dans divers milieux de travail en vue d'améliorer les relations patronales-syndicales qui se sont souvent traduites par de nouveaux modes d'échange et de négociation et par des modifications de l'organisation du travail.

Le Ministère effectue une veille stratégique à l'égard des pratiques qu'il juge exemplaires et contribue à leur diffusion de deux façons : par ses interventions de médiation préventive et par la promotion des partenariats au niveau des entreprises et au niveau sectoriel. Le Ministère, comme les intervenants des milieux du travail, juge qu'il est profitable de faire connaître les pratiques exemplaires et d'appuyer les organisations qui désirent s'engager dans cette voie.

Indicateur de mise en œuvre

Développement et promotion de statégies d'information des services de médiation et de conciliation

Cible 1	Résultat
Publication d'une étude sur les dispositions des conventions collectives facilitant la conciliation du travail avec les responsabilités familiales	*Décembre 2002* Publication d'une première version de l'étude
	Mars 2003 Publication d'un recueil revu et augmenté

Cette étude a été rendue publique à l'occasion du deuxième Forum sur la conciliation du travail avec la famille, organisé par le ministère du Travail et le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Une cinquantaine d'exemples de dispositions de convention collective ont pu ainsi être colligés et mis à la disposition des partenaires sociaux pour soutenir leur organisation dans la recherche d'un meilleur équilibre entre les contraintes de la vie professionnelle et celles de la vie familiale. L'étude a été distribuée à plus de 400 représentants des milieux patronaux, syndicaux et communautaires qui ont participé à ce forum tenu à Montréal le 13 mars 2003. Celle-ci sera mise à jour annuellement avec le souci d'élargir le nombre d'observations recueillies.

Cible 2	Résultat
Analyses de cas de concertation patronale-syndicale en entreprise	Réalisation de quinze analyses de cas *Octobre 2002* Publication de *La négociation basée sur les intérêts dans le renouvellement des conventions collectives. Enquête auprès des négociateurs patronaux et syndicaux*

Afin d'organiser ses activités d'échange sur la négociation basée sur les intérêts[4] (NBI), le Ministère a réalisé une quinzaine d'études de cas et mené une enquête auprès de 45 intervenants patronaux et syndicaux ayant eu recours à cette méthode de négociation. L'enquête avait également comme objectif de préciser les besoins et les intérêts de la clientèle dans ce domaine.

Les résultats de l'enquête ont révélé que cette méthode a répondu aux attentes des négociateurs, tant sur le plan du processus de la négociation que sur celui des ententes qui en résultent. Elle s'est également avérée appropriée pour la négociation de changements dans l'organisation du travail. De plus, en cours de convention collective, elle facilite une démarche patronale-syndicale orientée vers la définition et la résolution des problèmes vécus en entreprise, particulièrement ceux relatifs à l'organisation du travail et au règlement des griefs.

Par ailleurs, l'enquête a pu souligner les besoins croissants de formation en NBI et de personnes-ressources pour accompagner les parties pendant leur négociation. Enfin, les personnes interrogées ont exprimé leur intérêt à participer à un éventuel forum traitant de l'élargissement de la méthode NBI à d'autres aspects de la gestion.

Cible 3	Résultat
Préparation du Forum avec les partenaires patronaux et syndicaux sur la négociation basée sur les intérêts	Élargissement de la thématique du Forum à la concertation patronale-syndicale

À l'automne de 2002, sur la recommandation d'un « comité aviseur » comprenant des représentants patronaux et syndicaux ainsi que des représentants du Ministère, il fut décidé d'élargir le projet du Forum sur la négociation basée sur les intérêts à une thématique plus large, soit la concertation patronale-syndicale. Cette décision a eu pour effet de différer la tenue de l'événement à l'automne de 2003. Les objectifs de ce forum sont :

- de tenir des ateliers présentant des exemples de concertation en entreprise ;
- de présenter des cas où les entreprises ont pu bénéficier des services du Ministère ;
- de soumettre des documents qui serviront d'outils de travail complémentaires à une clientèle désireuse de s'engager dans une démarche concertée.

4. L'étude du Ministère assimile la NBI à la négociation raisonnée qui repose sur quatre principes : 1) traiter séparément les questions de personnes et le différend, 2) se concentrer sur les intérêts et non sur les positions, 3) proposer un large éventail de solutions avant de prendre une décision et 4) évaluer les résultats sur la base de critères objectifs.

Les outils de travail seront simultanément diffusés dans le site Internet du Ministère, à l'intérieur d'une nouvelle section sur la concertation patronale-syndicale. La synchronisation du Forum et de la diffusion électronique des documents permettra à cet événement d'avoir une continuité pratique pour la clientèle qui, après la tenue de l'événement, pourra utiliser des sources permanentes d'information externes en vue d'instaurer ou de consolider sa démarche de concertation.

Autres résultats

La comparaison des résultats ou des performances du Ministère avec d'autres administrations du travail s'avère difficile et souvent inappropriée en raison des différences importantes entre leurs missions, la portée de leurs législations habilitantes et l'organisation de leurs services. Cependant, les mutations importantes qui touchent le marché du travail, le développement des connaissances et l'amélioration des stratégies d'intervention demeurent une aire de concertation pour laquelle l'intérêt et la valeur ajoutée sont croissants pour les différents gouvernements.

Aussi le Ministère a-t-il amorcé ou poursuivi des collaborations avec plusieurs administrations du travail tant au Canada qu'à l'étranger. En 2002-2003, plusieurs activités visant à enrichir et partager l'expertise ministérielle méritent d'être soulignées :

Février 2002

- Accueil d'une délégation de 40 personnes de la Guyane dans le cadre d'une collaboration avec l'Institut national du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle (France).

Juin 2002

- Réunions avec différents comités de l'Association canadienne des administrateurs de législation ouvrière[5], soit le Comité des relations du travail, le Comité de la main-d'œuvre féminine et le Comité de la recherche et des politiques.
- Participation à la session régionale de l'Institut national du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle (France) tenue en Corse sous le thème « Dialogue social et développement en Corse ».

5. Cette association canadienne regroupe les sous-ministres du Travail des gouvernements fédéral et provinciaux. Il est soutenu par différents comités, composés de gestionnaires et de répondants ministériels, qui servent de lieux d'échange et de concertation sur différentes thématiques telles les relations du travail, la législation et les politiques, la recherche et la statistique, la santé et la sécurité du travail, les normes du travail, la main-d'œuvre féminine.

3e axe d'intervention

L'information sur le travail

La production et la publication d'information et de connaissances sur le travail constituent un axe d'intervention indispensable auprès des entreprises et des personnes. Cet axe d'intervention répond à une grande variété de besoins à travers ses deux volets : la production et la publication périodique de données et d'analyses statistiques, puis la réalisation d'études et de rapports de recherche.

Données et analyses statistiques

Indicateur et cible	Résultat	
Nombre de conventions collectives analysées	*2001-2002*	*2002-2003*
Maintenir la production annuelle à 600 conventions	703	1 279

Le nombre de conventions collectives analysées en 2002-2003 est supérieur de 113,2 % à la cible fixée au début de l'année. Ce dépassement significatif s'explique essentiellement par un accroissement des ressources humaines, dont l'embauche d'un coordonnateur et de deux employés supplémentaires. Une nouvelle stratégie a pu être définie pour combler le retard dans l'analyse de conventions, lequel s'était amplifié au fil des années. Ainsi, depuis janvier 2003, toutes les conventions sont analysées au fur et à mesure de leur transmission. Ces actions ont permis de dépasser largement la cible fixée et d'abaisser de 33 % le nombre de conventions accumulées.

Indicateur et cible	Résultat
Nombre d'analyses des dispositions salariales Produire 450 analyses par année	502

Quant à l'analyse des dispositions salariales contenues dans les conventions collectives, une réorganisation administrative effectuée au cours de l'exercice financier a permis d'y affecter de nouvelles ressources. Cela explique le dépassement de la cible de 11,6 %.

Indicateur et cible	Résultat
Nombre de résumés d'ententes négociées Augmenter la production de 150 à 160 par an	114

Ces résumés ont trait à des conventions collectives nouvellement conclues. Les renseignements colligés concernent plus particulièrement les dispositions à incidence pécuniaire, telles que les échelles de traitement, les primes, les allocations et les avantages sociaux. Jusqu'à tout récemment, seulement les conventions de 100 salariés et plus étaient prises en considération mais, depuis avril 2003, on a abaissé le critère de sélection à 50 salariés de manière à donner un éventail plus grand et varié de règlements récemment intervenus.

Le nombre de résumés d'ententes qui ont été produits est inférieur à la cible fixée. Cet écart est attribuable, pour l'essentiel, au départ d'employés affectés à ces fonctions et à la période requise pour l'apprentissage du personnel de remplacement.

Indicateur et cible	Résultat
Diffusion électronique des statistiques sur les arrêts de travail au Québec	
Respect du calendrier de production et de publication	Publication des chroniques mensuelles et du bilan annuel selon l'échéancier prévu

Le ministère du Travail est responsable de la collecte et de la diffusion de données sur l'ensemble des conflits du travail survenus au Québec, qu'ils soient de compétence provinciale ou fédérale. Les données recueillies sont diffusées mensuellement dans le site Internet du Ministère et un bilan annuel des arrêts de travail paraît au printemps. Ces statistiques sur les arrêts de travail constituent l'une des séries de données qui, tout comme l'indice de croissance des taux de salaire négociés, feront éventuellement partie intégrante de la Banque de données statistiques officielles sur le Québec (BDSO), un projet actuellement mis au point par l'Institut de la statistique du Québec.

Études et rapports de recherche

Cible 1	Résultat
Publication du *Bilan des relations du travail*, édition 2002, selon les échéances prescrites	*Février 2003* 1re partie du bilan
	Avril 2003 2e partie du bilan

Le *Bilan des relations du travail* est une publication annuelle dont la première partie comprend des chroniques sur les événements marquants de l'année, la législation et la jurisprudence dans le domaine du travail. La seconde partie traite de la présence syndicale au Québec, du processus de la négociation dans les secteurs péripublic et privé et de la croissance des taux de salaire négociés.

La reprise en 2001 de la publication de ce bilan avait permis de constater qu'il comblait un vide important en matière d'information sur le monde du travail. Le Ministère a tenu compte des commentaires formulés par les lecteurs afin d'en améliorer le contenu et la présentation. La fréquence de consultation des deux parties du bilan dans le site Internet du Ministère démontre effectivement l'existence d'une demande récurrente pour cette information spécialisée.

Cible 2	Résultat
Réalisation d'une étude comparative de certaines dispositions législatives qui encadrent les rapports collectifs du travail au Canada	Réalisée en 2002-2003 et publiée en mai 2003

Une étude comparative pancanadienne a visé certaines dispositions pertinentes au suivi des amendements introduits lors de la révision du *Code du travail* en 2001. Intitulée *Comparaison de certaines dispositions législatives sur les relations industrielles au Canada*, cette étude porte sur cinq thèmes : la définition des personnes visées par la Loi, la déclaration d'employeur unique, la convention collective, la transmission de droits et d'obligations et la Commission des relations du travail.

Cette étude a été poursuivie avec le souci de compléter la documentation produite par le ministère fédéral du Développement des ressources humaines. Elle fera l'objet de mises à jour annuelles dont la première sera effectuée en juin 2004.

L'évaluation médicale

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) veille à l'application du mécanisme d'évaluation médicale prévu à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (art. 216 à 225). Il a pour mission de fournir un avis confirmant ou infirmant les conclusions du médecin qui a charge du travailleur et du médecin désigné par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou par l'employeur.

Les services du BEM sont requis lorsqu'il y a contestation d'une question d'ordre médical par l'employeur ou par la CSST, ou lorsque cette dernière désire un avis même s'il n'y a pas contestation. À la suite de cet avis, la CSST rend une décision qui pourra être contestée par l'employeur ou le travailleur devant la Commission des lésions professionnelles.

Indicateur et cible	Résultat
Qualité des avis médicaux	
Conception et mise au point d'un indice de qualité	Réalisées
Amélioration de 10 % de la qualité	Amélioration de 10,3 % : hausse de 7 points de la valeur de l'indice passant de 68 % à 75 %

L'évaluation de la qualité des avis médicaux a pu être effectuée grâce à un indice de conformité. Établi à l'aide d'une grille d'évaluation, cet indice mesure la conformité relative des avis médicaux avec des normes de qualité qui touchent deux volets : l'examen médical et l'information recueillie, puis la motivation de l'avis.

Une évaluation de 135 avis produits au cours des trois dernières années a permis d'établir l'indice de base à 68 %. Il a été estimé que la formation annuelle donnée aux médecins, la rétro-information effectuée avec la Commission des lésions professionnelles et les évaluations remis aux médecins apporteraient une amélioration de 10 % de la qualité des avis au cours de la période 2001-2003.

En 2002-2003, 46 avis ont été retenus pour constituer un échantillon représentatif. Leur évaluation a permis de constater une amélioration globale de l'indice de 68 % à 75 %, une amélioration qui a touché tant le volet examen et information (de 67 % à 79 %) que celui de la motivation de l'avis (de 69 % à 73 %).

Indicateur et cible	Résultat
Pourcentage des demandes d'avis complémentaires	
Diminution à 2,4 %	1,8 %

Un avis complémentaire est produit à la demande de la Commission de la santé et de la sécurité du travail dans le but d'apporter des précisions ou de joindre des renseignements supplémentaires à un dossier. En 1999, les médecins du BEM ont dû répondre à cette demande pour 3,54 % des 8 911 avis médicaux qu'ils avaient soumis. Ce pourcentage étant jugé excessif, le Ministère a sollicité la collaboration des médecins pour réduire progressivement ce pourcentage.

Les efforts consentis ont largement atteint les cibles pluriannuelles : ce pourcentage a régressé à 2,81 % en 2000, 2,54 % en 2001 et 1,8 % en 2002. Les résultats de la dernière année ont dépassé la cible à long terme puisque nous anticipions d'atteindre un plateau aux alentours de 2 %.

Indicateur et cible	Résultat
Délai de traitement des demandes d'avis médicaux	
Diminution de 34 à 19 jours	19 jours

Grâce aux travaux relatifs à la refonte du système de gestion des demandes d'avis médical et aux liens électroniques avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail, les délais de traitement ont pu être abaissés de façon à atteindre la cible fixée en début d'année. Malgré les fluctuations potentielles des ressources humaines affectées au traitement des demandes, le Ministère entend maintenir ces délais sous la barre des vingt jours au cours des prochaines années.

Autres résultats

Les enquêtes à la suite de plaintes pour infractions à diverses lois du travail

- Depuis le 25 novembre 2002, date d'entrée en vigueur des dispositions du projet de loi n° 31 créant la Commission des relations du travail, la responsabilité de certaines enquêtes a été confiée Bureau du sous-ministre adjoint des relations du travail.
- Au cours de l'année 2002-2003, le Ministère a mené dix enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu de l'article 14 de la *Loi sur le ministère du Travail* ou de l'article 105 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* relatif à la liberté syndicale.

Nombre d'enquêtes à la suite de plaintes pour infractions à diverses lois du travail

	2002-2003
Enquêtes de diverses natures en vertu de l'article 14 de la *Loi sur le ministère du Travail*	1
Enquêtes en vertu de l'article 105 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*	9

Les enquêtes concernant l'interdiction d'embauche de briseurs de grève

En vertu des dispositions du *Code du travail* relatives à l'interdiction d'embaucher des briseurs de grève, le Ministère a dépêché des enquêteurs sur les lieux de travail lors de conflits légaux afin de vérifier si les articles 109.1 à 109.3 étaient respectés.

Nombre d'enquêtes concernant l'embauche de briseurs de grève et de rapports d'infraction en vertu du *Code du travail*

	2002-2003
Plaintes reçues au cours de l'année	29
Accueillies (rapports)	21
Rejetées	1
Retirées[6]	7
En attente	0
Rapports d'infraction	17

6. Incluant les conflits réglés avant enquête.

ORIENTATION 3

Élargir nos pratiques de communication, d'échanges et de consultation de façon à mieux prendre en compte les transformations du marché du travail et la multiplicité des acteurs.

L'essor des technologies de l'information et des communications, tant dans la population en général que dans les milieux du travail, a grandement contribué à l'expansion des besoins d'information sur le travail. Les avantages de ces technologies sont nombreux tant pour l'organisation que pour nos clientèles : un accès quasi instantané à l'information, des transactions rapides, une mise en réseau plus facile et plus performante, une plus grande rapidité de communication et de décision et des gains de productivité potentiels.

Si ces technologies ont ouvert de nouvelles voies de communication et de nouveaux modes de prestation de services plus efficaces, elles exigent cependant des autorités publiques un temps de réponse plus court, une planification plus rigoureuse et des stratégies adaptées aux nouvelles possibilités qu'elles offrent. Aussi, en matière d'information et de communication, le développement des produits et des services est-il réciproquement lié à celui des infrastructures technologiques.

Les activités répondant à cette orientation se sont articulées autour de deux axes d'intervention, soit les stratégies et les moyens de communication touchant les clientèles externes, puis le réseautage et les partenariats avec les organismes du portefeuille du Travail. Les objectifs poursuivis ont respectivement touché la portée de nos activités d'information auprès des citoyens et la concertation avec les organismes du portefeuille du Travail

Objectif 3.1 Rejoindre un plus grand nombre d'acteurs et de clientèles.

Axe d'intervention

Stratégies et moyens de communication

Les technologies de l'information et des communications peuvent avantageusement être utilisées comme un espace d'échanges et de transactions avec nos clientèles. Au cours des dernières années, la progression remarquable du nombre d'usagers d'Internet ouvre de nouvelles voies à nos stratégies de communication, en même temps que de nouvelles possibilités d'améliorer l'information sur nos produits et services.

De plus en plus, le site Internet ministériel joue un rôle stratégique dans l'information et les transactions avec les clientèles, mais aussi dans la consultation du public. Cette interface nous permet de mieux connaître le profil de nos clientèles, leurs besoins ou leurs points de vue. De plus, la rétroactivité inhérente à ce moyen de communication permet une réponse diligente et une adaptation rapide des contenus mis en ligne.

Le renseignement et l'aide à la clientèle

Le site Internet ministériel joue un rôle central dans nos relations avec les citoyens. Il procure un accès instantané à nos ressources informationnelles ainsi que des transactions rapides. De plus, il sert de tribune pour les personnes qui ne sont pas formellement représentées par des groupes ou des associations lors de consultations publiques sur des projets de loi. Cela permet à tout citoyen d'exprimer librement son point de vue.

Tous les formulaires inhérents aux services en relations du travail sont disponibles dans le site Internet ministériel et peuvent être téléchargés. Les formulaires ne peuvent cependant pas être remplis en ligne parce qu'ils constituent des demandes de services ou d'intervention qui exigent la signature du requérant.

Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site nous permettent de suivre le profil des clientèles et d'adapter son contenu et son architecture en tenant compte de leurs besoins. Au cours des dernières années, la fréquentation du site Internet ministériel a connu une croissance soutenue, notamment en 2002-2003 où le téléchargement de documents produits par le Ministère a plus que doublé.

Statistiques sur la fréquentation du site Internet du Ministère

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Visites	191 000	220 000	298 600
Téléchargements	189 000	260 000	624 600

Par ailleurs, les documents publiés par le Ministère ont connu le succès auprès des diverses clientèles, comme en font foi les documents qui ont été les plus demandés au cours de l'année 2002-2003.

Documents ministériels les plus téléchargés au cours de l'année 2002-2003

Titre du document	Téléchargements
Revoir les normes du travail – Document de consultation	30 351
Rapport du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail	22 806
Violence et harcèlement psychologique au travail – Problématique	19 045
Projet de loi modifiant la Loi sur les normes du Travail – Tableaux explicatifs	16 237
Résumé statistique sur l'arbitrage de première convention collective	14 158

Le prochain tableau souligne pour sa part les documents ministériels qui ont été les plus téléchargés dans les premières semaines de leur parution. Il permet ainsi d'apprécier l'intérêt des citoyens à l'égard de documents qui n'ont pas bénéficié d'une longue période de mise en ligne parce que publiés plus tard dans l'année.

Documents ministériels les plus téléchargés dans les premières semaines de parution en 2002-2003

Titre du document	Téléchargements
Projet de loi modifiant la Loi sur les normes du Travail – Tableaux explicatifs	13 470
Revoir les normes du travail – Document complet	5 787
Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle – Synthèse du rapport	3 575

Internet est cependant une voie de communication qui a ses limites. Le contact direct ou en temps réel avec le citoyen demeure une avenue privilégiée pour le renseigner ou le diriger vers les ressources gouvernementales appropriées. L'assistance téléphonique demeure un service indispensable pour l'aide à la clientèle et l'augmentation importante des demandes d'information téléphonique au cours des dernières années témoigne d'ailleurs concrètement de l'importance de ce service.

Statistiques sur le renseignement téléphonique

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Nombre total d'appels	18 087	34 991	44 851
Moyenne par jour ouvrable	73	141	180

Infrastructures technologiques

Pour offrir des services de qualité et répondre à la grande variété des besoins des clientèles, le Ministère a consenti des efforts soutenus pour moderniser les systèmes informatisés de gestion qui supportent la production, la diffusion et l'accès à l'information. En plus de satisfaire les besoins internes de l'organisation, ces systèmes sont également destinés à l'usage du public en rendant accessibles des banques d'information numérisées qui ne pouvaient pas être consultées à distance.

Indicateur de mise en œuvre	Résultat
Intégration sous une même plate-forme de traitement de l'ensemble des systèmes de gestion des interventions en relations du travail	(Voir les cibles ci-dessous.)

Cible 1	Résultat
Refonte du système de gestion des demandes d'évaluation médicale	Dépôt d'une architecture révisée

La modernisation des actifs informationnels du Bureau d'évaluation médicale a été entreprise cette année afin de le doter d'un système d'information fonctionnel adapté aux besoins d'échange d'information entre le Ministère et la Commission de

la santé et de la sécurité du travail (CSST). Ce projet se réalise en deux phases distinctes, soit le remplacement du système actuel et l'amélioration des opérations et des échanges avec la CSST. La dernière phase, prévue pour l'exercice 2003-2004, se réalisera à la suite d'une révision de l'architecture technologique du Ministère et de la CSST.

Cible 2	Résultat
Intégration des demandes d'arbitrage au système de gestion des relations du travail	Dépôt d'un plan d'intégration

Ce projet consiste à intégrer de nouvelles fonctionnalités touchant l'enregistrement des demandes d'arbitrage de griefs et de différends, la nomination et la rémunération des arbitres, le suivi des arbitrages et la production des rapports statistiques.

Cible 3	Résultat
Mise en ligne des conventions collectives, des ententes et des sentences arbitrales	Étude de faisabilité : complétée Conception administrative : complétée Étude de marché : complétée

Le Ministère a poursuivi la mise en opération du système de gestion électronique de documents en relations du travail (GED-RT) qui intégrera les fonctions suivantes : l'imagerie, la numérisation des documents sur support papier, la réception électronique, la recherche et la consultation, la diffusion électronique et, finalement, la tarification des services. Cette année, les séries documentaires visées ont été les conventions collectives et ententes, les sentences arbitrales de griefs, les dossiers d'accréditation de cas, et les dossiers de plaintes des travailleurs.

Dans ce dossier, la concertation entre le Ministère et la Commission des relations du travail a été présente à chacune des étapes. Elle a permis de respecter l'échéancier annuel et ainsi de s'assurer que la mise en ligne de ces documents soit effective en décembre 2004 pour la clientèle externe (associations de salariés, employeurs, spécialistes en relations ou droit du travail, étudiants, etc.).

Cible 4	Résultat
Projet « Virage Web »	Étude des répercussions et définition de la nouvelle architecture

La Direction des ressources informationnelles a entrepris cette année les travaux relatifs au « Virage Web » en réalisant d'abord une étude des répercussions qui a permis de définir l'architecture souhaitée sur le plan méthodologique et technologique. Dans la perspective de soutenir la modernisation des systèmes informatiques, les principaux objectifs de ce virage sont :

- de mieux structurer les façons de faire et l'environnement, afin de développer et d'intégrer les systèmes de façon efficace, efficiente et performante ;

- d'optimiser les processus de développement, d'implantation, d'entretien et de soutien des systèmes informatisés, par l'utilisation de procédés et d'outils communs ;
- de maîtriser les évolutions liées à l'émergence des nouvelles technologies de l'information et des communications qui sont orientées vers le Web ;
- d'exploiter tout le potentiel de réutilisation des systèmes, des données et des ressources actuels.

Objectif 3.2 Développer des moyens pour atteindre une plus grande synergie en matière de planification stratégique, de recherche et d'élaboration de politiques entre le Ministère et les organismes du portefeuille.

Axe d'intervention

Réseautage et partenariats internes

La prestation des services dans le domaine du travail est répartie entre le Ministère et des organismes de différentes tailles. Le Ministère veut favoriser l'atteinte d'une plus grande cohérence dans le développement des politiques du travail et des services aux citoyens en travaillant de façon dynamique au sein de son portefeuille, notamment en associant encore plus étroitement les organismes lors de l'élaboration de politiques ou en collaborant avec eux à des fins de recherche.

Indicateur et cible	Résultat
Mise en place de relations plus étroites et continues avec les organismes	Collaboration active de la Commission des normes du travail au processus de révision de la *Loi sur les normes du travail*

Considéré comme l'un des dossiers majeurs du Ministère au cours de l'exercice 2002-2003, la révision de la *Loi sur les normes du travail* n'aurait pu être réalisée sans le concours de la Commission des normes du travail. Son expertise et son expérience dans l'administration de cette loi ont été des facteurs déterminants dans la qualité des travaux qui ont mené à l'adoption des changements législatifs par l'Assemblée nationale.

4

L'utilisation des ressources

4.1 Les ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, l'effectif régulier autorisé du ministère du Travail a diminué, passant de 317 à 235 équivalents à temps complet (ETC) réguliers. Le recours au personnel occasionnel a également été moindre que l'an dernier, passant de 38,7 à 15,03 ETC. Ces baisses importantes, tant du personnel régulier qu'occasionnel, sont principalement attribuables au transfert de près du quart des ETC à la nouvelle Commission des relations du travail créée le 25 novembre 2002.

Effectif autorisé selon le secteur au ministère du travail

	2001-2002		2002-2003	
Secteurs	Réguliers	Occasionnels[1]	Réguliers	Occasionnels[1]
Relations du travail	48	2,77	47	0,5
Construction	6	0,37	0	0
Protection des droits d'association et d'accréditation	90	11,34	02	0
Planification, recherche et administration	140	15,36	145	6,28
Direction et soutien administratif	17	2,79	27	1,74
Total partiel	301	32,63	219	8,52
Bureau d'évaluation médicale (compte à fin déterminée)	16	6,04	16	6,51
TOTAL	317	38,67	235	15,03

1 Il s'agit d'une unité de mesure de l'effectif exprimée en équivalent à temps complet utilisé au terme de l'exercice financier.
2 Postes majoritairement transférés à la Commission des relations du travail.

En ce qui concerne la Direction des ressources humaines, l'année 2002-2003 a été marquée, entre autres, par les travaux relatifs à diverses opérations gouvernementales telles que la révision de la classification qui a nécessité la description et l'évaluation de tous les emplois professionnels, par la coordination du dossier de l'équité salariale où plusieurs personnes ont été appelées à remplir un questionnaire, et par l'opération rachat d'années de service où un grand nombre d'employés ont pu se prévaloir de cette occasion.

Par ailleurs, la Direction a poursuivi sa contribution à la mise en place de la Commission des relations du travail. Elle a réalisé des activités de sensibilisation relatives à l'importance de l'adaptation ergonomique des postes de travail. Elle a également élaboré un programme et un guide d'accueil afin de faciliter l'intégration du nouveau personnel au sein de l'organisation.

Sur le plan du développement des ressources humaines, 242 personnes ont reçu de la formation au cours de l'année 2002-2003. Cependant, il est utile de préciser que ces données comportent, pour une partie de l'exercice financier, les formations offertes également à l'effectif transféré à la Commission des relations du travail. L'ensemble des activités de développement menées représente l'équivalent de 1 270 jours-personnes pour toutes les catégories de personnel, ce qui équivaut à un nombre moyen de 3,9 jours de formation par personne. Cet investissement représente 3 % de la masse salariale du Ministère, ce qui est supérieur à l'objectif de 1 % visé par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*.

4.2 Les ressources informationnelles

L'information est une ressource essentielle au déploiement des activités du Ministère. Les technologies afférentes, en plus d'être des outils indispensables à tous les paliers de l'organisation, jouent un rôle central dans la qualité des relations avec les citoyens et des services qui leur sont rendus.

En matière de ressources informationnelles, l'année 2002-2003 s'est déroulée sous le signe de la continuité sur le plan des systèmes et des technologies. Les travaux entrepris l'an dernier pour optimiser les différents systèmes de gestion se sont concentrés sur certains services au citoyen : les demandes d'arbitrage de griefs et de différends, les demandes d'évaluation médicale et la diffusion électronique des documents produits par le Ministère ou dont il est le dépositaire.

Du point de vue de la sécurité informatique, les efforts investis l'an dernier dans un schéma directeur et un audit de la sécurité se sont poursuivis et se sont traduits cette année par des actions touchant le courriel et Internet, la gestion des copies de sauvegarde, la dénominalisation des données. Plus globalement, un plan d'action couvrant les actions ministérielles et ses organisations associées a aussi été élaboré.

4.3 Les ressources financières

Le budget du Ministère a été de 28 982 000 $ en 2002-2003, comparativement à 18 038 500 $ en 2001-2002. Cet écart important est attribuable, d'une part, au transfert des budgets auparavant affectés au Bureau du commissaire général du travail à la nouvelle Commission des relations du travail qui l'a remplacé et, d'autre part, à la fin de l'aide financière à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Évolution budgétaire du ministère du Travail, 2001-2003

	2001-2002	2002-2003
Ministère du Travail	22 056 500 $	24 232 000 $
Aide financière à la Commission de la construction du Québec	9 982 000 $	4 750 000 $
Aide financière à la Commission de la santé et de la sécurité du travail	16 000 000 $	—
TOTAL	48 038 500 $	28 982 000 $

Le ministère du Travail

Le budget 2002-2003 propre au ministère du Travail a été de 24 232 000 $. Ce montant exclut le remboursement par la Commission des normes du travail d'une somme de 2 360 900 $ pour une partie des dépenses assumées par le Ministère pour l'application des articles 122, 124 et 128 de la *Loi sur les normes du travail*. Un compte à fin déterminée pour le financement du Bureau du commissaire général du travail (BCGT) avait été créé le 28 février 1996 et maintenu en vertu de l'article 6.2 de la *Loi sur les normes du travail* jusqu'au 25 novembre 2002, date d'entrée en vigueur de la Commission des relations du travail, laquelle intègre dorénavant les responsabilités du BCGT.

Le remboursement par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) d'une somme de 1 663 500 $ (dont 224 700 $ en immobilisation) est également exclu du budget et est versé au compte à fin déterminée pour le financement du Bureau d'évaluation médicale. Finalement, le budget exclut les crédits d'immobilisation de 741 600 $, mais il inclut les crédits d'amortissement de 631 200 $.

La hausse de 2,2 M$ entre les deux années s'explique essentiellement par l'obtention en cours d'exercice 2002-2003 :

- d'un recours au fonds de suppléance du Conseil du trésor afin d'assumer les dépenses d'implantation de la Commission des relations du travail et de permettre au Ministère de compléter sa contribution au financement de ladite commission pour la période du 25 novembre 2002 au 31 mars 2003 (1,9 M$) ;
- de la portion 2002-2003 des hausses salariales négociées dans le secteur public (0,3 M$).

L'aide financière à la Commission de la construction du Québec

Le versement à même une provision du ministère des Finances d'une subvention à la Commission de la construction du Québec a servi à financer différents projets pour intensifier ses actions visant à enrayer le travail au noir dans l'industrie de la construction.

L'aide financière à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

L'entente de 76 M$ sur cinq ans intervenue entre le gouvernement et la CSST, portant sur le financement des activités d'inspection de cette dernière, se terminait avec l'exercice financier 2001-2002.

5 Application de politiques gouvernementales

5.1 La qualité de la langue française au sein de l'organisation

Dans le cadre de la *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration*, la Direction de la coordination et des communications a répondu aux demandes d'ordre linguistique soumises par les unités administratives.

5.2 L'accès à l'égalité dans l'embauche

Au cours de l'année, le Ministère s'est préoccupé, dans le cadre des processus de dotation, de contribuer au rajeunissement de la fonction publique et d'accroître la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation. Malgré les besoins de ressources expérimentées, 40 % des emplois comblés ont été pourvus par des jeunes possédant peu ou pas d'expérience professionnelle. De même, l'embauche de personnes membres de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones ou anglophones) s'est concrétisée dans des proportions de 17 % des emplois étudiants ou stagiaires, 6 % des emplois réguliers et 11 % des emplois occasionnels. Enfin, l'embauche de personnes handicapées au sein de l'effectif régulier du ministère du Travail a pour sa part représenté 6 % du recrutement.

5.3 La protection des renseignements personnels

En matière de protection des renseignements personnels, l'année 2002-2003 a surtout été marquée par l'élaboration d'une politique de sécurité de l'information et l'émission d'une directive sur l'utilisation du courriel et d'Internet. En juin 2002, l'adoption du plan d'action en matière de sécurité de l'information a permis le démarrage d'autres activités visant la sensibilisation du personnel, la gestion des copies de sauvegarde, des accès aux systèmes et des incidents.

D'autres actions ont également été accomplies comme l'apparition de clauses de confidentialité dans les contrats et l'inclusion de la sécurité dans le nouveau cadre de développement des systèmes. Un comité a été mis en place pour regrouper des représentants du ministère du Travail, de la Régie du bâtiment du Québec, de la Commission des relations du travail et du Commissaire à l'industrie de la construction, soit des organisations qui partagent des infrastructures technologiques et des systèmes de gestion communs.

Le Ministère dispose également d'une politique de gestion documentaire qui a instauré un calendrier des délais de conservation des documents. L'application de cette politique contribue à l'amélioration du service à la clientèle en assurant l'accessibilité et la transmission rapide de l'information et assure la destruction sécuritaire des documents à caractère nominatif ou confidentiel.

Annexe 1

Liste des bureaux du ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1

Renseignements généraux
(418) 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec – sans frais)

Liste des sièges sociaux des organismes relevant du ministre du Travail

Commissaire de l'industrie
de la construction
150, boulevard René-Lévesque Est,
18e étage
Québec (Québec) G1R 2A5
(418) 646-7200

Commission de la construction
du Québec
3530, rue Jean-Talon Ouest, 3e étage
Montréal (Québec) H3R 2G3
(514) 341-7740
(418) 624-1173

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 11e étage
Québec (Québec) G1R 6A1
(418) 644-2377
(514) 873-9952

Commission des normes du travail
400, boulevard Jean-Lesage, 7e étage
Québec (Québec) G1K 8W1
(418) 644-0817
1 800 265-1414

Commission de la santé et
de la sécurité du travail
524, rue Bourdages
Québec (Québec) G1K 7E2
(418) 266-4000
(514) 906-3000

Commission des lésions professionnelles
900, place d'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
(418) 644-8205

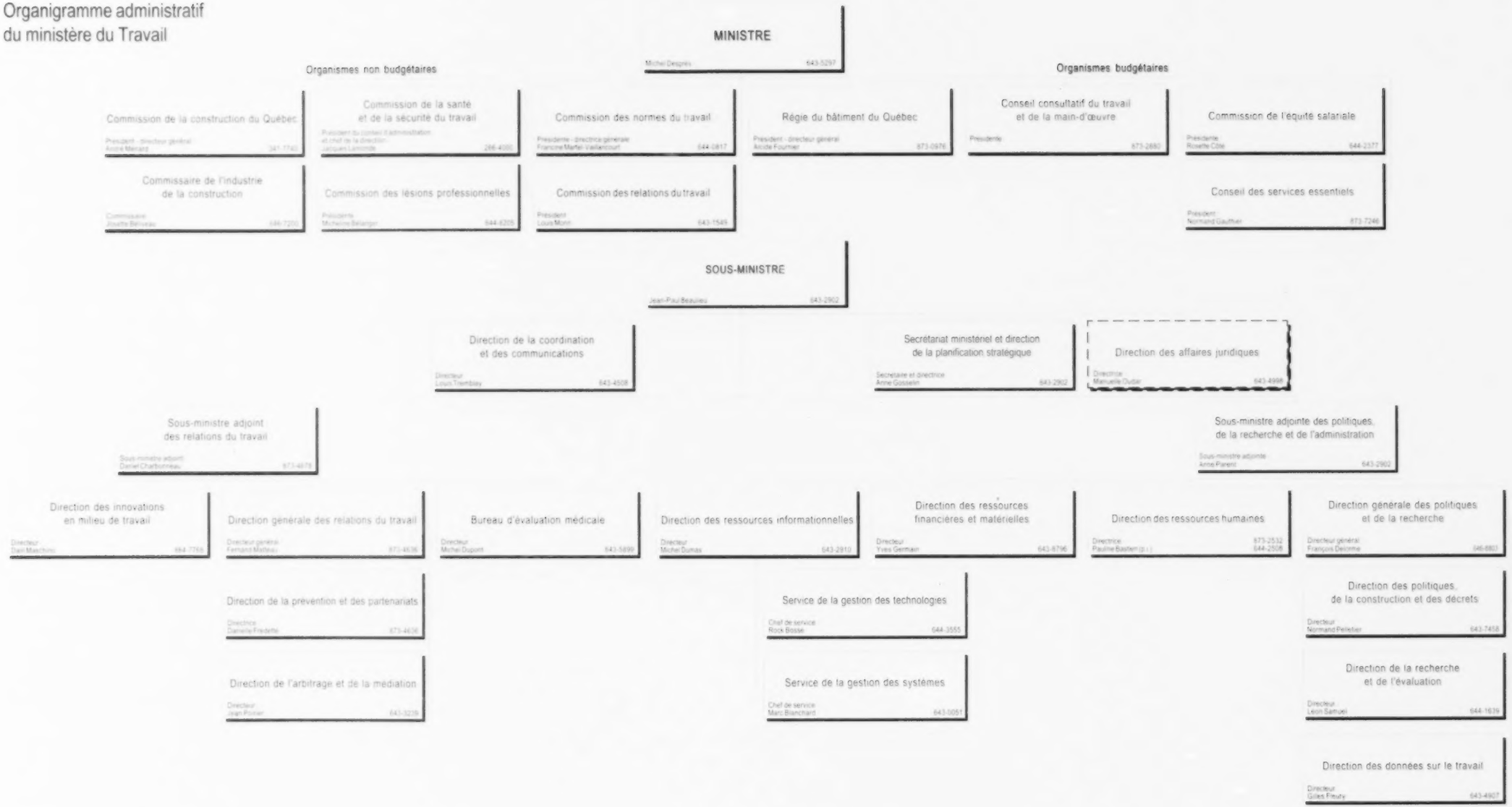
Conseil des services essentiels
C.P.365
800, Place Victoria, 25e étage
Montréal (Québec) H4Z 1H9
(514) 873-2880
(418) 643-3153

Conseil consultatif du travail et
de la main-d'œuvre
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 9.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
(514) 873-2880

Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
(514) 873-0976
(418) 643-7150
1 800 361-0761

Annexe 2

Organigramme administratif du ministère du Travail



031007